

**CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO PAGO MÓVIL BNC AL INSTANTE
DEL BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A. BANCO UNIVERSAL**

Entre el **BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A. BANCO UNIVERSAL**, domiciliado en Caracas, inscrito ante el Registro Mercantil V de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y Estado Miranda, el día 26 de noviembre de 2002, bajo el N° 35, Tomo 725-A Qto., transformado en Banco Universal según se evidencia de asiento inscrito ante la citada Oficina de Registro, el día 2 de diciembre de 2004, bajo el N° 65, Tomo 1009-A, modificados sus Estatutos Sociales y refundidos en un solo texto según se evidencia de asiento inscrito ante la citada Oficina de Registro, el día 1° de diciembre de 2016, bajo el N° 4, Tomo 451-A, y ante el Registro Único de Información Fiscal bajo el N° **J-30984132-7** (en lo adelante, "**BNC**"), por una parte; y, por la otra, la persona natural y jurídica cuya identificación y demás datos constan en los sistemas de **BNC** (en lo adelante, el "**CLIENTE**"), se ha convenido celebrar el presente contrato con el objeto de establecer las **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO PAGO MÓVIL BNC AL INSTANTE**, a las cuales el **CLIENTE** se adhiere en todas sus partes con ocasión a su uso:

PRIMERA: A fin de facilitar la interpretación, integración y ejecución del presente contrato, las partes acuerdan efectuar las siguientes definiciones, las cuales tendrán el significado aquí expuesto y podrán utilizarse en cualquier género o número, en mayúsculas o minúsculas, de acuerdo al contexto que se presenten:

- 1) **SERVICIO DE PAGO MÓVIL BNC AL INSTANTE** (en lo adelante, el "**SERVICIO**"): Es la facilidad que ofrece **BNC** a sus **CLIENTES** para que realicen, en tiempo real, operaciones que le permitan movilizar los fondos de la(s) cuenta(s) de depósito que mantengan en **BNC**, a través de transferencias ejecutadas mediante el uso de la línea telefónica de su dispositivo electrónico móvil, previo cumplimiento de los mecanismos y estándares de seguridad establecidos por **BNC**.
- 2) **CLIENTE:** Se refiere a las personas naturales y las personas jurídicas que se afilien al **SERVICIO**, a través de **BNCNET**, **BNCNET MÓVIL** o cualquier otro canal que **BNC** pueda habilitar a tal efecto en el futuro.
- 3) **BENEFICIARIO:** Se refiere a las personas naturales y jurídicas que reciben abonos en

las cuentas de depósito que mantienen en **BNC** o en otros bancos, con ocasión de las **OPERACIONES BANCARIAS** realizadas por el **CLIENTE**.

4) **BNCNET**: Es el servicio de banca por Internet ofrecido por **BNC**, mediante el cual el **CLIENTE** podrá realizar las **OPERACIONES BANCARIAS** y disfrutar de los servicios que **BNC** ponga a su disposición con ocasión a la ejecución del presente contrato, mediante el uso de sistemas informáticos conectados a redes de telecomunicaciones.

5) **BNCNET MÓVIL**: Es la facilidad que **BNC** pone a disposición del **CLIENTE**, para realizar alguna o varias de las **OPERACIONES BANCARIAS**, que aquel pone a su disposición en su servicio de banca por Internet **BNCNET**, mediante (i) la dirección de Internet <https://m.bnc.com.ve> o (ii) la descarga de una aplicación, a través de un dispositivo móvil del **CLIENTE**, previo cumplimiento de los mecanismos y estándares de seguridad establecidos por **BNC**.

6) **OPERACIONES BANCARIAS**: Se refiere a todas aquellas transacciones que el **CLIENTE** podrá realizar a través del **SERVICIO**, con cargo a la(s) cuenta(s) de depósito que mantiene en **BNC**; y, con destino a la(s) cuenta(s) de depósito del **BENEFICIARIO**, en **BNC** o en otros bancos.

Si se trata de una cuenta de depósito mantenida por el **BENEFICIARIO** en **BNC**, éste deberá haberse afiliado previamente al **SERVICIO**, de conformidad con lo previsto en este contrato.

7) **CORREO ELECTRÓNICO**: Es un conjunto de caracteres utilizados para identificar la dirección electrónica del **CLIENTE** y el **BENEFICIARIO**, de ser el caso, que éstos deben suministrarle a **BNC** por ser requisito para hacer uso del servicio **BNCNET**. Queda entendido que el **CORREO ELECTRÓNICO** suministrado será utilizado por **BNC** como un medio de comunicación, a los fines de hacerle llegar al **CLIENTE** y al **BENEFICIARIO** los mensajes referidos al **SERVICIO**.

SEGUNDA: Para la prestación del **SERVICIO**, el **CLIENTE** y el **BENEFICIARIO**, según corresponda, deberán (i) ser titular de una cuenta de depósito en **BNC**, (ii) poseer una Tarjeta de Débito Maestro **BNC** u otro instrumento ofrecido por **BNC**; (iii) poseer un dispositivo electrónico móvil con una línea telefónica asociada, técnicamente habilitado para la ejecución del **SERVICIO**; y, (iv) cumplir con los requisitos exigidos por **BNC** para el uso del **SERVICIO**.

TERCERA: Para el uso del **SERVICIO**, el **CLIENTE** y el **BENEFICIARIO**, si aplica, deberán afiliarse a éste a través de **BNCNET**, **BNCNET MÓVIL** o cualquier otro canal que **BNC** pueda habilitar a tal efecto en el futuro, completando la información que sea requerida al

efecto.

Cada vez que el **CLIENTE** y el **BENEFICIARIO**, si aplica, accedan al **SERVICIO**, les será requerido el número de su Tarjeta de Débito Maestro BNC, su número de cédula de identidad y su clave de acceso a **BNCNET**.

CUARTA: En cualquier tiempo, **BNC** podrá programar interrupciones o suspensión del **SERVICIO**, en cuyo caso lo notificará al **CLIENTE** y al **BENEFICIARIO**, según corresponda, con al menos treinta (30) días continuos de anticipación, a través de cualquier medio disponible.

En caso que el **CLIENTE** y el **BENEFICIARIO** incumplan con una cualquiera de las obligaciones que rigen las **OPERACIONES BANCARIAS** realizadas a través de este **SERVICIO**, si aplica, **BNC** se reserva el derecho de suspender de inmediato la prestación del **SERVICIO**, temporal o definitivamente.

QUINTA: **BNC no se hace responsable de la suspensión temporal del SERVICIO, cuando ello se deba a causas ajenas a su voluntad, caso fortuito o de fuerza mayor, como pueden ser fallas técnicas, imputables a los proveedores responsables de la recepción de la información suministrada por el CLIENTE y el BENEFICIARIO desde sus dispositivos móviles, y su envío hacia la plataforma tecnológica de BNC a través del SERVICIO, fallas en el servicio eléctrico, en el servicio telefónico, de Internet o de cualquier otra naturaleza no imputables a BNC; en consecuencia, el CLIENTE y el BENEFICIARIO, de ser el caso, aceptan que no podrán exigir a BNC indemnización de ninguna clase en los supuestos antes descritos.**

BNC garantizará el SERVICIO únicamente en aquellos casos en que la Institución Bancaria receptora de las OPERACIONES BANCARIAS preste el SERVICIO en las mismas condiciones.

El **CLIENTE** y el **BENEFICIARIO**, si aplica, podrán limitar o suprimir determinadas funciones del **SERVICIO**, en los casos técnicamente permitidos en atención a las posibilidades del **SERVICIO**, siguiendo las instrucciones establecidas por **BNC** para tal fin.

Para el CLIENTE y el BENEFICIARIO, según sea el caso, el uso del SERVICIO no es obligatorio, por lo tanto podrá gestionar su desafiliación cuando así lo decidiere, a

través de BNCNET, BNCNET MÓVIL o cualquier otro canal que BNC pueda habilitar a tal efecto en el futuro, quedando bajo la responsabilidad del CLIENTE y el BENEFICIARIO cualesquiera OPERACIONES BANCARIAS que se realicen antes de su efectiva desafiliación al SERVICIO.

SEXTA: Este contrato tendrá una duración indefinida; sin embargo, tanto el CLIENTE como BNC podrán darlo por terminado en cualquier tiempo, mediante notificación por escrito dada a la otra parte con por lo menos treinta (30) días continuos de anticipación, sin que esto implique responsabilidad de las partes por éste concepto.

A todo evento, las partes convienen que se mantendrán vigentes y seguirán surtiendo los efectos expresados en este contrato, aún después de la notificación de la terminación, las cláusulas relativas al cumplimiento de obligaciones que ya hubieren sido asumidas y, muy especialmente, las referidas a los pagos a que haya lugar, si fuere el caso.

SÉPTIMA: El CLIENTE y el BENEFICIARIO, según corresponda, son responsables de (i) mantener actualizada la información registrada en BNC para la prestación del SERVICIO; (ii) poseer un dispositivo móvil con una línea telefónica activa asociada, a través del cual pueda hacer uso del SERVICIO; y, (iii) custodiar su dispositivo móvil para evitar que terceros hagan uso indebido del SERVICIO. En este sentido, especialmente, el CLIENTE y el BENEFICIARIO son y serán los únicos responsables del resguardo de la confidencialidad de la información que reciban en su dispositivo móvil sobre las OPERACIONES BANCARIAS realizadas con ocasión al uso del SERVICIO.

En caso de robo, hurto, extravío del dispositivo móvil, o cambio de la línea telefónica del dispositivo móvil asociado al SERVICIO, el CLIENTE y el BENEFICIARIO, de ser el caso, deberán informarlo a BNC en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas, a través del Centro de Atención Telefónica, mediante comunicación por escrito en cualquiera de sus agencias o a través de cualquier otro medio que BNC habilite para tal fin, de modo que éste proceda a tomar las acciones a que haya lugar.

OCTAVA: Hasta tanto se produzca la notificación señalada en la cláusula anterior, el CLIENTE y el BENEFICIARIO, si aplica, asumen la responsabilidad por las OPERACIONES BANCARIAS realizadas desde su dispositivo móvil o desde aquellos dispositivos móviles que no sean de su pertenencia o no cuenten con las medidas de seguridad adecuadas, siempre que se trate de hechos que le sean imputables, que hayan sido determinados durante el proceso de investigación correspondiente o se trate de hechos que hubieren sido aceptados por el CLIENTE y el BENEFICIARIO.

BNC no será responsable por los eventuales daños y perjuicios ocasionados a programas o software, por la posible contaminación de los llamados “virus informáticos” o por cualquier otra causa que no le sea directamente imputable. Es obligación del CLIENTE y el BENEFICIARIO, según el caso, mantener los mejores y más actualizados niveles de seguridad en el dispositivo móvil a través del cual realizará las OPERACIONES BANCARIAS permitidas con ocasión a la prestación del SERVICIO. En ningún caso el CLIENTE y el BENEFICIARIO serán responsables por hechos imputables a BNC, en virtud de la responsabilidad que éste tiene de implementar sistemas de seguridad adecuados para mitigar los riesgos asociados a la prestación del servicio o a terceros que resulten responsables en virtud de haberse determinada durante un proceso de investigación.

NOVENA: Con cargo a cualquier cuenta de depósito que el CLIENTE y el BENEFICIARIO, cuando corresponda, mantenga o llegare a tener en BNC, éste podrá cobrar una cantidad por concepto de cargos por servicios conforme se indique en la publicación “Tarifas y Comisiones por Servicios”, dentro de las limitaciones establecidas por el Banco Central de Venezuela, lo cual hará del conocimiento del CLIENTE y el BENEFICIARIO, a través de su red de oficinas y su página Web. Si se trata de una cuenta de ahorro, una cuenta nómina o una cuenta mancomunada del CLIENTE o el BENEFICIARIO, si aplica, las personas autorizadas para la movilización de estas cuentas deberán autorizar expresamente y por escrito a BNC para realizar el débito por lo que a esa cuenta respecta, mediante documento separado.

DÉCIMA: De acuerdo al Derecho en vigor, en caso de que el presente contrato deba ser modificado, el CLIENTE y el BENEFICIARIO, según corresponda, tendrán un plazo de treinta (30) días continuos contados a partir de la notificación de tales modificaciones para aceptarlas o rechazarlas, dejando a salvo las modificaciones legalmente exigibles. El rechazo a las modificaciones notificadas deberá realizarse por escrito, en el entendido que la falta de rechazo será interpretada como la aceptación sin reservas de tales modificaciones. Asimismo, el uso del SERVICIO por parte del CLIENTE y el BENEFICIARIO en fecha posterior a aquella en que se le hayan notificado los cambios, comportará su aceptación.

DÉCIMA PRIMERA: Las **OPERACIONES BANCARIAS** realizadas por el **CLIENTE** y el **BENEFICIARIO** a través del **SERVICIO**, de ser el caso, se regirán por el presente contrato y por las disposiciones contenidas en los contratos que regulan los productos que el **CLIENTE** y el **BENEFICIARIO** mantengan con **BNC**, cuyo contenido el **CLIENTE** y el **BENEFICIARIO** declaran conocer y aceptar.

DÉCIMA SEGUNDA: El **CLIENTE** y el **BENEFICIARIO**, según corresponda, declaran expresamente conocer y aceptar que **BNC** podrá establecer el horario y límite o alcance de las **OPERACIONES BANCARIAS** que puede realizar a través del **SERVICIO**, lo cual será informado al **CLIENTE** y el **BENEFICIARIO**, si aplica, a través de (i) su página Web, (ii) la red de oficina y (iii) cualquier otro medio que **BNC** disponga para tal fin.

DÉCIMA TERCERA: El **CLIENTE** y el **BENEFICIARIO**, según aplique, asumen la **responsabilidad derivada del uso que éstos hagan del SERVICIO, así como, por los errores que puedan llegar a cometer en el manejo de sus dispositivos móviles, y que sean debidamente comprobados.**

DÉCIMA CUARTA: El **CLIENTE** y el **BENEFICIARIO**, según corresponda, declaran que los fondos de las **OPERACIONES BANCARIAS** realizadas a través del **SERVICIO** provienen de y serán destinadas a actividades lícitas; y, por consiguiente, no tienen relación, directa o indirecta, con actividades prohibidas por las normas y leyes vigentes, especialmente aquellas que regulan la materia de prevención y control de la delincuencia organizada, la legitimación de capitales, el financiamiento al terrorismo y el tráfico o uso ilícito de drogas.

El **CLIENTE** y el **BENEFICIARIO**, si aplica, se comprometen a ratificar esta declaración de licitud de fondos cada vez que sea requerido por **BNC**, así como a suministrar la información necesaria y suficiente para la correcta verificación de la fuente de sus ingresos, en acatamiento de las disposiciones legales que regulan la materia de prevención y control de la legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo y demás normas aplicables.

El **CLIENTE** y el **BENEFICIARIO**, según corresponda, declaran conocer y aceptar que **(i) BNC** tiene la facultad de aplicar los mecanismos de prevención y control contra la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo u otros ilícitos que, nacional e internacionalmente, resulten necesarios; **(ii)** se obliga a mantener un seguimiento especial a las **OPERACIONES BANCARIAS** realizadas a través del **SERVICIO**; **(iii)** se obliga a no utilizar el **SERVICIO** que ofrece **BNC** para efectuar **OPERACIONES BANCARIAS** con fondos provenientes de actividades ilícitas a favor de personas naturales o jurídicas

relacionadas directa o indirectamente con las mismas; y, (iv) autoriza a BNC para suministrar información sobre sus OPERACIONES BANCARIAS a terceras personas, de conformidad con lo establecido en la normativa bancaria vigente.

DÉCIMA QUINTA: BNC protege la transmisión de datos suministrados a través del SERVICIO mediante una infraestructura de seguridad de la información debidamente encriptada y protegida para la vulnerabilidad o brechas de seguridad conocidas; no obstante ello, por la naturaleza del SERVICIO resulta imposible evitar los inconvenientes que el CLIENTE y el BENEFICIARIO pudieren llegar a experimentar por culpa de terceros inescrupulosos que recurran a sistemas computarizados o conocimientos tecnológicos para descifrar la información transmitida electrónicamente, BNC se compromete a la revisión y actualización periódica de sus esquemas de seguridad en la prestación del SERVICIO. En consideración a tales riesgos, son obligaciones del CLIENTE y el BENEFICIARIO, si aplica, (i) revisar periódicamente las sugerencias, publicadas en la página Web de BNC, relacionadas con la seguridad informática; y, (ii) mantener los mejores y más actualizados niveles de seguridad en sus dispositivos móviles a través del cual realizará las OPERACIONES BANCARIAS en el SERVICIO.

DÉCIMA SEXTA: Cualquier aviso, notificación o correspondencia que BNC deba entregarle al CLIENTE y al BENEFICIARIO, si aplica, podrá ser remitido a través del SERVICIO, del CORREO ELECTRÓNICO o cualquier otro medio de contacto que el CLIENTE y el BENEFICIARIO hayan suministrado y que, por tanto, conste en los registros de BNC. Cualquier aviso, notificación o correspondencia que el CLIENTE y el BENEFICIARIO, de ser el caso, deban entregarle a BNC, podrán ser presentados a través de la red de agencias y cualquier otro medio que BNC ponga a su disposición para tal fin. El CLIENTE y el BENEFICIARIO, si aplica, deberán notificar a BNC, todo cambio de su dirección física, CORREO ELECTRÓNICO, número telefónico o medio de contacto. En caso de que el aviso, notificación o correspondencia sea enviada a través de cualquier medio electrónico, se considerarán realizados para todos los efectos legales, una vez transcurridos un (1) día hábil bancario desde su envío.

El CLIENTE y el BENEFICIARIO, de ser el caso, eximen expresamente a BNC de cualquier

responsabilidad derivada, directa o indirectamente, de cualquier aviso, notificación o comunicación remitida a través de medios no actualizados, cuando ello obedezca a la falta de aviso a que se refiere la presente cláusula; y, expresamente aceptan que la prueba de recibo de tal aviso, notificación o correspondencia a través de los medios que consten en los registros de BNC surtirá efectos plenos. En todo caso, el CLIENTE y el BENEFICIARIO, si aplica, se obligan a revisar todo aviso, notificación o correspondencia que les sea enviada y a comunicar por escrito y de inmediato a BNC su inconformidad o reparo, si lo hubiere. El CLIENTE y el BENEFICIARIO, de ser el caso expresamente aceptan, que la falta de aviso a BNC significará que el aviso, notificación o correspondencia de que se trate ha sido recibida y aceptada por ellos.

DÉCIMA SÉPTIMA: El CLIENTE y el BENEFICIARIO, si aplica, declaran que ha leído con todo cuidado el contenido de este contrato, lo han entendido en todos sus términos, consecuencias e implicaciones, y las aceptan libremente.

DÉCIMA OCTAVA: Para todos los efectos de este contrato las partes eligen como domicilio especial el lugar de su celebración, a la jurisdicción de cuyos Tribunales se someterá cualquier controversia.

Este contrato fue aprobado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, mediante oficio N° SIB-II-GGR-GA-03254 de fecha 12 de mayo de 2021, e inscrito ante el Registro Mercantil Quinto del Distrito Capital, en fecha 19 de noviembre de 2021, bajo el N° 3, Tomo 5-C, el cual sustituye y deja sin efecto el Contrato aprobado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, mediante oficio N° SIB-II-GGR-GA-21509 de fecha 13 de octubre de 2017.